

TOURISME & HANDICAP

COMMENT OBTENIR LE LABEL ?



TOURISME & HANDICAP

LE LABEL NATIONAL
TOURISME & HANDICAP P. 02

TOURISME & HANDICAP
EN TOURAINE -
MODE D'EMPLOI P. 03

DEMANDE DE LABEL
"TOURISME & HANDICAP" P. 04

FICHE DE
RENSEIGNEMENT P. 05

COORDONNÉES P. 07



Touraine

Loire Valley

ICI, VIVRE EST UN ART



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE LABEL NATIONAL TOURISME & HANDICAP

Depuis le 1er janvier 2007, le Conseil général d'Indre-et-Loire et l'Agence départementale du tourisme de Touraine développent le label national Tourisme & Handicap en Touraine. Ce label de qualité permet d'identifier de façon objective les structures touristiques ayant fait des efforts en matière d'accessibilité et de les faire connaître auprès des clientèles handicapées et de leurs familles.

ENJEUX

L'accès aux équipements et activités touristiques représente à la fois un enjeu social et économique :

- 36 millions de personnes handicapées en Europe sans compter les éventuels accompagnateurs,
- 40 % de la population française, soit 24 millions de personnes en 2005, déclarent au moins une déficience ou une difficulté dans la vie quotidienne générée par des problèmes de santé.

2

Ces personnes aspirent à des vacances et à des loisirs sur un mode identique à celui des valides. Elles constituent pour le secteur du tourisme un marché spécifique, encore peu exploité, qui nécessite un accueil leur garantissant un maximum d'autonomie.

Le label Tourisme & Handicap vient également renforcer l'application de la loi du 11 février 2005 qui prescrit et élargit l'accessibilité aux personnes handicapées circulant en fauteuil roulant, mais aussi à celles présentant un handicap physique, visuel, auditif, psychique, une maladie invalidante ou un handicap multiple. La loi inclut également toutes les personnes qui éprouvent des difficultés ou des gênes momentanées dans leurs déplacements.

Nous sommes tous concernés par l'accessibilité : personnes âgées, femmes enceintes, parents et enfants avec ou sans poussettes, les personnes ayant des difficultés à communiquer ou à maîtriser la langue locale, celles qui sont de petite taille ou au contraire très grandes, celles qui se fatiguent rapidement ou qui ont des problèmes cardio-respiratoires, les personnes transportant des bagages lourds ou encombrants ou encore souffrant d'un handicap temporaire. Sans oublier les rêveurs, ceux qui marchent avec le nez en l'air, les pressés, les stressés, les lents, les perdus, les inquiets, les décontractés... Il s'agit de nous rendre la vie plus facile et bien au-delà de la loi !

LE LABEL TOURISME & HANDICAP

C'est une marque de qualité de l'accueil qui identifie l'accessibilité des lieux de vacances, de loisirs ou de culture, pour les personnes ayant besoin d'adaptations pour les principales déficiences : motrice, visuelle, auditive et mentale.

Le label résulte d'un partenariat entre le ministère chargé du Tourisme, les professionnels du tourisme et les associations représentantes des personnes handicapées.

Les prestations concernées :

- Les sites touristiques : musées et monuments ,
- Les hébergements : hôtels, villages-vacances, meublés touristiques, chambres d'hôtes, campings, résidences de tourisme ,
- Les restaurants ,
- Les offices de tourisme et syndicats d'initiative ,
- Les activités et équipements de loisirs (centres équestres, activités de bien-être, activités nautiques...) ,
- Les zones extérieures de baignade ,
- Les itinéraires de randonnée.

Le label concerne les 4 types de déficience : visuelle, auditive, motrice et mentale. Les prestations sont donc évaluées sur ces 4 handicaps à partir de critères précis et objectifs définis dans des cahiers des charges. Il peut être obtenu pour 2, 3 ou 4 types de handicap, et ce pour une durée renouvelable de 5 ans.

En 2050, une personne sur trois aura 60 ans ou plus soit une hausse de 80 % en 45 ans. Le vieillissement est inéluctable, il s'inscrit dans la pyramide des âges actuelle. L'allongement de la durée de vie dans les années futures ne fait qu'accroître son ampleur.

INSEE juillet 2006



TOURISME & HANDICAP EN TOURAINE

MODE D'EMPLOI

1. LA DEMANDE DE LABELLISATION

Le professionnel du tourisme candidat à la labellisation fait parvenir à l'agence départementale du tourisme de Touraine - Pôle Développement - un courrier pour signifier son intérêt pour la démarche de labellisation. Le service Tourisme lui fera parvenir en réponse un « questionnaire de pré-diagnostic ».

Ce document permettra au professionnel du tourisme de s'auto évaluer en confrontant les prestations offertes par son établissement aux critères d'accessibilité demandés pour les 4 types de handicap : moteur, visuel, auditif et mental. Dûment complété il sera renvoyé au pôle Développement de l'ADT Touraine pour analyse et instruction.

En fonction des résultats de cette analyse par le pôle Développement, deux hypothèses possibles :

- l'évaluation fait ressortir suffisamment de points positifs et une visite est programmée dans les trois mois suivant la réception du questionnaire
- l'évaluation fait ressortir une majorité de points négatifs et le pôle Développement propose un accompagnement-conseil pour des démarches d'amélioration de la prestation au vu des critères « Tourisme & Handicap », sous réserve d'un engagement du professionnel sur les actions qu'il souhaite entreprendre.

2. LA VISITE D'ÉVALUATION

L'évaluation de l'équipement du prestataire-candidat est effectuée par un binôme d'évaluateurs formés spécifiquement et chargés d'apprécier l'accessibilité pour les 4 principaux types de handicaps en fonction des critères nationaux spécifiques au label « Tourisme & Handicap ».

3. LA COMMISSION TECHNIQUE LOCALE

Elle est composée de représentants des associations de personnes handicapées et de professionnels du tourisme. Elle émet un avis sur la labellisation de l'équipement à partir des conclusions de l'évaluation.

4. L'ATTRIBUTION DU LABEL

Le label est attribué par la commission nationale d'après l'avis de la commission technique locale. Elle assure l'uniformité de l'application des dispositions du label.

Le label peut être accordé pour deux, trois ou quatre types de handicap.

Une charte d'engagement du labellisé est alors signée pour 5 ans entre le prestataire et l'association Tourisme et Handicaps. Si les clauses de la charte ne sont pas respectées, le label peut être retiré à tout moment.

D'autre part, l'association Tourisme et Handicaps propose au prestataire la location d'une plaque signalétique à apposer sur son site.

5. EN CAS DE REPONSE DEFAVORABLE

Si le label n'est pas attribué, le professionnel peut s'engager dans une démarche d'adaptation de son équipement avec l'aide et le suivi de la commission technique locale.

Cette dernière proposera un soutien et des conseils de services compétents et d'associations spécialisées, avec pour objectif une meilleure adaptation de l'offre du professionnel aux critères pouvant déboucher sur une labellisation future, en contrepartie, d'un engagement du candidat sur les actions qu'il souhaite entreprendre.

DEMANDE DE LABEL "TOURISME & HANDICAP"

Date :

FICHE DE PRÉSENTATION :

Nom de l'établissement / raison sociale :

Adresse :

N° de tél. : Fax :

E-mail : Site Internet :

Nom et prénom du représentant légal :

Fonction :

Coordonnées de la personne chargée du suivi de cette demande :

Nature de l'activité exercée / type de structure :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Hôtel | <input type="checkbox"/> Centre de vacances |
| <input type="checkbox"/> Hôtel-Restaurant | <input type="checkbox"/> Chambre d'hôtes |
| <input type="checkbox"/> Restaurant | <input type="checkbox"/> Meublé de tourisme |
| <input type="checkbox"/> OTSI (office de tourisme, syndicat d'initiative) | |
| <input type="checkbox"/> Activité de loisirs (préciser) : | |
| <input type="checkbox"/> Activité culturelle (préciser) : | |
| <input type="checkbox"/> Autres (préciser) : | |

Date de début d'exploitation : Capacité d'accueil de la structure :

N° SIRET :

Derniers travaux réalisés et date :

Classification touristique et date (type de classement, nombre d'étoiles, n° d'agrément, autre label, etc.) :

Est-elle classée ERP (établissement recevant du public) : ☐ oui ☐ non catégorie :

Date de la dernière visite de la commission de sécurité :

L'établissement est-il déjà engagé dans une démarche qualité : ☐ oui ☐ non

Si oui préciser laquelle :

Si non, avez vous ce projet à : ☐ court terme ☐ moyen terme ☐ long terme

Organisme par lequel vous avez eu connaissance du label :

Fait à le

Signature du chef de l'établissement :



TOURISME & HANDICAP

FICHE DE RENSEIGNEMENTS SUR L'ACCESSIBILITÉ DE VOTRE ÉTABLISSEMENT

Pensez-vous connaître les principes d'accessibilité du :

- Handicap moteur : ☐ oui ☐ non ☐ insuffisamment
- Handicap visuel : ☐ oui ☐ non ☐ insuffisamment
- Handicap auditif : ☐ oui ☐ non ☐ insuffisamment
- Handicap mental : ☐ oui ☐ non ☐ insuffisamment

Accueil :

- Recevez-vous des clients handicapés : ☐ souvent ☐ parfois ☐ jamais
- Si oui, ces personnes se déplacent-elles en fauteuil roulant : ☐ souvent ☐ parfois ☐ jamais
- Sont-elles non-voyantes ou malvoyantes : ☐ souvent ☐ parfois ☐ jamais
- Sont-elles sourdes ou malentendantes : ☐ souvent ☐ parfois ☐ jamais
- Sont-elles déficientes mentales : ☐ souvent ☐ parfois ☐ jamais
- Votre personnel est-il sensibilisé à l'accueil des personnes handicapées : ☐ oui ☐ non
- Votre personnel est-il formé à l'accueil des personnes handicapées : ☐ oui ☐ non
- Si oui préciser pour quel type de handicap : ☐ moteur ☐ mental ☐ visuel ☐ auditif
- Quel est l'organisme de formation :

Les aides :

- Proposez-vous :
 - des documents adaptés (ex: menu, plan...) ☐ oui ☐ non
 - des outils adaptés (ex: boucle magnétique, audio guide...) ☐ oui ☐ non
 - des activités adaptées (ex: tiralo, visites tactiles, animations) ☐ oui ☐ non

Autre (préciser) :
.....

L'ACCESSIBILITÉ AUX 4 TYPES DE HANDICAPS :

Handicap moteur :

- Votre structure comporte-t-elle un parking : ☐ oui ☐ non accessible : ☐ oui ☐ non
- L'entrée principale est-elle de plain-pied : ☐ oui ☐ non avec rampe d'accès : ☐ oui ☐ non
- Si l'entrée principale comporte des marches, existe-t-il une autre entrée accessible : ☐ oui ☐ non
- Existe-t-il au moins un sanitaire collectif adapté pour les personnes en fauteuil roulant : ☐ oui ☐ non
- Une personne en fauteuil roulant peut-elle circuler à l'extérieur du lieu :
 - sans l'obstacle de marches non compensé par un plan incliné ☐ oui ☐ non
 - sur un sol non meuble ☐ oui ☐ non
- Une personne en fauteuil roulant peut-elle circuler à l'intérieur du lieu :
 - sans l'obstacle de marches non compensées par des plans inclinés ☐ oui ☐ non
 - sans l'obstacle d'escaliers non compensés par un ascenseur ☐ oui ☐ non
 - avec des largeurs de passage et de portes suffisantes (largeur utile de la porte : 77 cm) ☐ oui ☐ non
- Si votre établissement comporte des chambres, disposez-vous de chambre(s) avec sanitaires, spécialement aménagées pour recevoir une personne en fauteuil roulant : ☐ oui ☐ non

Handicap visuel :

- Votre établissement a-t-il réalisé des adaptations ou des aménagements dans ce domaine ? ☐ oui ☐ non
- Un soin a-t-il été apporté pour supprimer ou neutraliser les obstacles à hauteur de visage, non détectables à la canne pour une personne non-voyante ? ☐ oui ☐ non
- Un soin a-t-il été apporté dans l'utilisation des contrastes (couleur, matière) facilitant les repères des personnes malvoyantes ? ☐ oui ☐ non
- Les informations écrites disponibles sont-elles homogènes sur l'ensemble du site ? ☐ oui ☐ non
- L'éclairage général est-il : ☐ faible ou tamisé ☐ fort ☐ lumière du jour
- Mettez-vous à disposition : ☐ des documents en braille ☐ des documents en caractères agrandis
☐ des documents audio ☐ des plans en relief

Handicap auditif :

- L'un des membres du personnel a-t-il été formé à la lecture labiale ou à la langue des signes ? ☐ oui ☐ non
- L'information vocale ou sonore est-elle relayée par écrit (panneaux, affiches, documents) ? ☐ oui ☐ non
- Les signaux auditifs sont-ils couplés à des signaux visuels : ☐ oui ☐ non
- Un soin a-t-il été apporté au niveau de l'acoustique : ☐ oui ☐ non
- Existe-t-il un dispositif de boucle magnétique : ☐ oui ☐ non
- Existe-t-il un système de télétexte (fax, internet) mis à disposition de façon permanente : ☐ oui ☐ non

Handicap mental :

- L'entrée principale est-elle facilement repérable : ☐ oui ☐ non
- Les endroits présentant un danger sont-ils protégés (ex : plan d'eau) : ☐ oui ☐ non
- L'information écrite est-elle associée à une image (photo, pictogramme simple...) : ☐ oui ☐ non
- Les entrées ou sorties « public » se distinguent-elles bien des entrées « privées » : ☐ oui ☐ non



TOURISME & HANDICAP

- Les indications ou panneaux sont-ils homogènes sur le site : ☐ oui ☐ non
(Rappel : l'information visuelle relève avant tout de l'aide à l'orientation. Un grand ennemi en la matière réside dans l'uniformité des lieux)
- Dans le cadre de pratiques culturelles, existe-t-il des ateliers ludiques et interactifs, des activités manuelles, des échanges pour aider à la compréhension : ☐ oui ☐ non

Votre auto-évaluation :

- D'après vous, une personne en situation de handicap peut-elle en toute autonomie (sans aide) :
 - entrer dans votre établissement /votre site ☐ moteur ☐ mental ☐ visuel ☐ auditif
 - se déplacer seule ☐ moteur ☐ mental ☐ visuel ☐ auditif
 - utiliser les équipements ☐ moteur ☐ mental ☐ visuel ☐ auditif
- Projetez-vous de réaliser des travaux d'amélioration de l'accessibilité dans l'année à venir ? ☐ oui ☐ non
- Ou des acquisitions spécifiques : ☐ oui ☐ non
- Si oui préciser :

.....

.....

7

Ce questionnaire national a été élaboré par l'association Tourisme et Handicaps dans le but de sensibiliser les prestataires touristiques aux critères de base d'accessibilité et d'accueil, essentiels et nécessaires à l'autonomie des personnes handicapées et ce dans chaque domaine de handicap.

Si vous rencontrez des difficultés pour y répondre, n'hésitez pas à contacter votre correspondant.

Contact :

Hélène PAGNARD

**Conseil porteurs de projet
& qualification Label Tourisme & Handicap**

AGENCE DÉPARTEMENTALE DU TOURISME DE TOURAINE

30 rue de la préfecture - BP 91808

37018 TOURS CEDEX 1

Tél. : +33 (0)2 47 31 47 49 – Fax : +33 (0)2 47 31 42 76

aides-projets@touraineloirevalley.com